



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Mejora del proceso logístico para reducir los costos logísticos de la empresa  
H&C S.A.C., 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Ingeniero Industrial

**AUTORES:**

Br. Diaz Alama, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-3937-9578)  
Br. Huancas Tocto, Bernabe (ORCID: 0000-0003-1159-8696)

**ASESOR:**

Mg. Olortegui Núñez, Pedro Armando (ORCID: 0000-0002-0329-6949)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión empresarial y productiva

TRUJILLO – PERÚ

2020

## Dedicatoria

A mi Dios Jehová  
por ser el guía en mi vida  
y por sus bendiciones que  
derrama sobre mí cada día.

A mis padres  
que con tanto sacrificio y  
dedicación formaron mi personalidad y  
motivación para lograr mis objetivos.

A las instituciones y  
personas que permitieron finalizar  
exitosamente el presente proyecto de tesis.

***Juan Carlos Diaz Alama***  
***Bernabe Huancas Tocto***

## Agradecimiento

A Jehová Dios por permitirme llegar a esta logro importante, a mi familia y personas que me ofrecieron su apoyo incondicional haciendo posible el cumplimiento de mis objetivos. A mis asesores quienes me mostraron su apoyo para aclarar dudas en el proceso de investigación.

***Juan Carlos Diaz Alama***

A mi Dios, por haberme permitido alcanzar este punto y cumplir mis sueños.

A mi madre y hermanas, por el apoyo en mi desarrollo tanto personal como profesional.

A mis tíos y primos, por sus buenos deseos durante el desarrollo del presente trabajo.

A mi asesor y jurado, por su orientación en todo el proceso.

***Bernabe Huancas Tocto***

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	vi
Índice .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>12</b>
2.1 Tipo de estudio y Diseño de la investigación.....	12
2.2 Variables y operacionalización .....	13
2.3 Población y muestra .....	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	17
2.5 Procedimiento.....	18
2.6 Métodos de análisis de datos.....	19
2.7 Aspectos éticos.....	19
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>20</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>70</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>72</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>73</b>
REFERENCIAS .....	74
ANEXOS.....	78

## RESUMEN

Este estudio de investigación permitió identificar como las mejoras, progresivas, implementadas en el proceso logístico de una pequeña organización manufacturera y comercializadora de calzado tuvo una gran influencia sobre sus costos, específicamente sobre los costos logísticos. Para tal fin, se diseñó una investigación tipo pre-experimental, con una pre-prueba (costos logísticos iniciales) y una post-prueba (costos logísticos finales) a fin de determinar el impacto de las mejoras sobre estos conceptos de costos. Al analizar el costo logístico inicial alcanzaba un total trimestral de S/98,651.72, siendo el componente de mayor costo el almacenamiento con S/25,237.14, y el de menor costo el servicio al cliente con S/11,734.62. Resultado originado por tener un proceso logístico carente en orden y limpieza, inexistentes estándares de trabajo, condiciones sub-estándares de almacenamiento de la materia prima y productos semi-terminados, deficiente sistema de capacitaciones en gestión logística, hasta poco uso de herramientas e instrumentos informáticos para la medición de los parámetros logísticos de gestión. Por tal razón, se formularon mejoras en el proceso, enfocadas a atacar las deficiencias identificadas, ocasionando una disminución en los costos logísticos de 15.37%, es decir pasar de S/98,651.72 a S/83,486.21.

**Palabras clave:** Proceso logístico, costos logísticos, gestión logística.

## ABSTRACT

The present study identified as progressive improvements, in the logistics process of a small footwear manufacturer and marketer had a great influence on its costs, specific on logistics costs. To this end, an investigation of the pre-experimental type was designed, with a pre-test (initial logistic costs) and a post-test (final logistic costs) in order to determine the impact of the improvements on these cost concepts; obtaining as a result that when analyzing the initial logistic cost it reached a quarterly total of S / 98,651.72, the component with the highest cost being storage with S / 25,237.14, and the lowest cost for customer service with S / 11,734.62. This is due to the fact that the logistics process of the company lacked order and cleanliness, lack of work processors, substandard conditions for storage of raw materials and semi-finished products, lack of training in logistics management, until little use of tools and computer tools for the measurement of logistics management parameters. For this reason, improvements were made in the logistics process of the organization, focused on attacking identifiable deficiencies, which allowed a reduction in logistics costs of up to 15.37%, from S / 98,651.72 to S / 83,486.21.

**Keywords:** Logistic process, logistics costs, logistics management.

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – Sede Trujillo, revisor de la tesis titulada:

**“MEJORA DEL PROCESO LOGÍSTICO PARA REDUCIR LOS COSTOS LOGÍSTICOS DE LA EMPRESA H&C S.A.C., 2019”**, de los estudiantes **DIAZ ALAMA, JUAN CARLOS & HUANCAS TOCTO, BERNABE**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 05 de Junio del 2020

  
.....  
Firma  
ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA  
DNI: 41808609

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------